图书情报工作
第 65 卷 第 13 期 2021 年 7 月

英国公共图书馆促进弱势群体健康服务的研究*

刘倩雯 谈大军 陈忆金
华南师范大学经济与管理学院 广州 510006

摘 要：[目的/意义]研究英国公共图书馆促进弱势群体健康的服务，可为我国图书馆促进弱势群体健康提供借鉴。[方法/过程]选取英国 23 个行政区域图书馆为调查对象，采用网站调查、邮件咨询、文献调研法调查图书馆促进弱势群体健康的服务，分析服务对象、服务内容并结合案例分析面向重点群体的服务。[结果/结论]调查发现服务对象是因疾病与年龄处于弱势地位的群体及其支持者，重点服务对象为心理疾病、痴呆症、癌症患者及未成年人，服务内容有提供信息资源、活动项目、空间服务以及无障碍信息获取服务。服务策略有将促进居民健康作为图书馆战略目标、融入健康服务协作网络、细分服务群体及发展面向弱势群体支持者的服务等，并提出对我国公共图书馆的启示。

关键词：英国 公共图书馆 弱势群体 促进健康的服务
分类号：G252
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2021.13.012

1 前言

1.1 研究背景

在医学研究中，弱势群体指社区中需要悉心照料和额外保护的群体，包括未成年人、老年人、孕妇、难民、身患特定疾病的人群[1]。近年来国内外的健康战略聚焦于弱势人群，旨在缩小各人群间的基本健康水平差异，实现健康惠及全民[2-3]。公共图书馆作为秉持平等服务与社会包容理念、为公众提供信息服务和社会教育的公共文化设施，为弱势群体提供健康信息与促进健康的活动有着重要现实作用与深远的战略意义。

英国公共图书馆将促进居民健康作为战略发展目标，帮助解决社会孤立、社区分裂及健康状况不佳问题，并消弭健康不平等[4-5]。在战略引领下，图书馆重点发展面向弱势群体的健康促进服务，创建了阅读疗愈处方图书、麦克米伦癌症信息等受到用户肯定、产生显著社会效益的服务。2017 年，英格兰艺术委员会(Arts Council England，ACE)、青年与教育馆员协会(Association of Senior Children's and Education Librarians，ASCEL)参考英国健康政策编制了公共图书馆促进老年人、未成年人健康的服务报告，以指导服务实践[6-7]。在健康中国 2030 战略的指导下，中国公共图书馆促进国民健康的意识提高，健康促进服务蓬勃发展，但图书馆对于服务对象的分类不够细化，对弱势群体的服务还不够重视[8]。与普通群体相比，弱势群体的健康需求更为迫切但容易被忽视，如何发展促进弱势群体健康服务、助力全民健康应成为图书馆界思考研究的重要命题。

1.2 研究综述

笔者于 2021 年 2 月利用 Web of science、Taylor&Francis、Emerald、ProQuest Research Library 数据库，将“librar*”与“health OR wellbeing OR wellness”与“vulnerable OR disadvantaged OR mental OR children OR teenager OR elder OR old OR autism OR dementia OR disab*”作为检索词，利用摘要或主题词检索途径，经去重与筛选获得切题英语文献 65 篇。研究涉及未成年、老年人、移民、乡村居民、心理疾病患者、性少数群体、无家可归者等群体，研究内容主要有：①公共图书馆促进弱势群体健康的角色。B. S. Jean 等指出图书馆是健康平等的践行者[9]；M. A. Simon 等认为公共图书馆提供安全场所与服务，在被忽视群体的健康促进中

* 本文系国家社会科学基金一般项目“健康信息用户‘搜索即学习’过程中的知识结构演化规律研究”(项目编号：20BTQ075)研究成果之一。
作者简介：刘倩雯(ORCID：0000-0002-0474-2381)，硕士研究生，E-mail：857190342@qq.com；谈大军(ORICD：0000-0002-1697-0349)，副教授，博士，硕士生导师；陈忆金(ORICD：0000-0001-6289-9814)，副教授，博士，硕士生导师。
收稿日期：2020-12-02 修回日期：2021-02-20 本文起止页码：118-127 本文责任编辑：徐健

发挥着重要作用[10]。②各类人群的健康信息需求与行为。如 E. Yoo-Lee 与 R. Tamara 利用问卷调查西班牙裔美国人在数字医疗环境下的健康信息需求及其利用公共图书馆获取健康信息的状况[11]。③健康信息服务研究。如 M. G. Flaherty 利用实地采访、电话访谈调查两个乡村图书馆系统的健康信息咨询服务[12]；J. M. Muellenbach 研究盖辛格英联邦医学院与拉克瓦纳县图书馆合作建设的心理健康信息项目[13]。④图书馆对弱势群体健康的影响评估。如 A. U. Morgan 等评估费城图书馆 10 项服务项目对用户健康的社会决定因素的影响；通过对馆员及居民的访谈，论证图书馆为弱势群体提供了健康支持，在改善人口健康方面作出了贡献[14]。

笔者于 2021 年 2 月利用知网，将"图书馆"与"健康"与"弱势 + 心理 + 儿童 + 未成年 + 老 + 年长 + 自闭 + 痴呆 + 残"作为检索词，利用主题检索途径，经去重与筛选获得切题中文文献 48 篇。对弱势群体的研究主要关注的是未成年人，也有部分研究成果涉及了老年人。研究内容主要有：①理论研究，分析公共图书馆开展促进弱势群体健康服务的意义、优劣势、措施与策略[15-16]；②案例研究，如淮南市图书馆患网瘾青少年心理健康支持服务[17]。总体而言，国内外学者多是研究单一类型人群，较全面地探讨公共图书馆促进弱势群体健康的服务现状及总结服务模式、策略的研究较少。因此笔者调研英国公共图书馆促进弱势群体健康的服务并提出策略，以期为我国公共图书馆发展提供借鉴。

2 研究设计与调查结果

2.1 研究的数据来源与研究方法

英国通常由地方政府管理图书馆，并在相应的政府网站发布图书馆服务信息。英国由英格兰、苏格兰、威尔士及北爱尔兰组成。英格兰行政区域分 5 种类型，包括 55 个一元行政单位(unitary authorities)、32 个伦敦自治市镇(London boroughs)、36 个都市自治区(metropolitan districts)、26 个郡(counties)及隶属于郡的 192 个自治区(districts)[18]。除了自治区图书馆归由郡负责之外，其他 4 类行政区域的政府机构资助和运营图书馆并在该政府网站发布服务信息。苏格兰与威尔士各有 32、22 个一元行政单位，这些行政区域的政府机构同样资助和运营图书馆并在政府网站发布服务信息，而北爱尔兰由 Libraries NI 统一管理图书馆及发布服务信息。考虑到北爱尔兰图书馆的管理、运营与英国其他地区存在较大的差异，本研究选取英格兰、苏格兰与威尔士图书馆进行考察，从英格兰前 4 类运营图书馆的行政单位中抽取人口数量[19]排名前 25% 的行政单位，包括 14 个一元行政单位、8 个伦敦自治市镇、9 个都市自治区、7 个郡，同样抽取人口排名前 25% 的苏格兰 8 个及威尔士 6 个一元行政单位，共 52 个行政单位网站作为调查样本。

首先采用网站调查法。自 2020 年 5 月 1 日至 7 月 15 日，笔者按照行政单位政府主页 -(休闲与社区生活或图书馆与档案馆类板块)- 图书馆 - 健康相关模块的顺序，逐一确定是否设有健康相关栏目，并在行政单位政府网页辅以关键词"library"与"health""wellbeing"检索。于 9 月对数据进行复查和补充。需要注意的是，少部分政府网站不公布图书馆服务信息但提供相关链接，从链接同样可获取服务信息。调查发现 23 个行政区域设置了关于图书馆健康促进服务的栏目，占总行政区域的 44%。栏目名称有所不同，设置"健康(health and wellbeing)"栏目居多，有 7 个；其次是"健康资源(health and wellbeing resources)"，有 3 个；还有"健康信息(health and wellbeing information)"、图书馆促进健康(Libraries for health and wellbeing)等。笔者从这些栏目获取促进弱势群体健康服务状况的详细信息。

其次采用邮件咨询法。笔者于 2020 年 8 月检索 23 个行政区域单位网页，查找到 13 个行政区域图书馆的邮箱地址，发送邮件咨询各馆促进弱势群体健康服务的对象与内容，获得诺福克郡、多塞特郡、什罗普郡、诺丁汉市、阿伯丁市、伯明翰市 6 个行政区域图书馆所服务弱势群体类型与服务项目信息，以补充网络调查数据。并且采用文献调研法，参考《公共图书馆健康领域的活动》(*Public library activity in the areas of health and well-being*)[20]、《威尔士公共图书馆：健康与社会福利》(*Public Libraries In Wales Health, Wellbeing and Social Benefits*)[21]、《第一份关于图书馆的不完整指南》(*The First Incomplete Field Guide To Wellbeing In Libraries*)[22]、《书架上的健康：苏格兰公共图书馆健康》(*Health on the Shelf Health and Wellbeing in Public Libraries in Scotland*)[23]4 份政府部门与图书馆协会报告中关于促进弱势群体健康的数据，对数据进行补充及验证。

2.2 英国公共图书馆促进弱势群体健康的服务调查结果

笔者整理与分析调查数据，利用表格呈现 23 个行政区域图书馆开展的促进弱势群体健康的服务对象、服务内容，详如表 1 所示：

表 1 英国 23 个行政区域图书馆促进弱势群体健康的服务

图书馆	弱势群体	促进健康的服务
英格兰康沃尔郡图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病、癌症患者、儿童、视障、阅读障碍及其他残障群体	阅读疗愈处方图书;麦克米伦癌症图书;宣传小册子;大字书与有声书;无障碍读者卡与特殊借阅制度;上门服务;阅读小组;麦克米伦癌症信息咨询
英格兰达勒姆市图书馆	心理疾病、癌症患者、孕产妇	心理健康、哺乳、癌症主题的网页信息
4 英格兰威尔特郡图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病、自闭症患者、儿童、视障群体及其他出行不便的群体	阅读疗愈处方图书;看护者网页信息;大字书与有声书;看护者读者卡与特殊借阅制度;上门服务;痴呆症回忆小组;自闭症群体友好图书馆(参观指南、自闭症主题图书、多感官故事书)
英格兰伯恩茅斯、基督城和普尔区图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病、癌症患者、儿童、青少年、老年人、视障群体	阅读疗愈处方图书;改善情绪的图书;促进儿童福祉的图书;痴呆症患者服务(特定主题与格式的图书、当地痴呆症群体服务机构网页信息、特殊借阅服务、回忆小组、健康散步、分享阅读小组、上门服务);视障群体服务(大字书有声书及盲文、网页资源、支持导盲犬入馆)
英格兰东柴郡图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病、癌症患者、老年人、儿童、青少年、听障及其他残障群体	阅读疗愈处方图书;改善情绪的图书;残障人士、心理健康、看护主题的网页资源
英格兰多塞特郡图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病患者、婴儿、幼儿、青少年、老年人	阅读疗愈处方图书;改善情绪的图书;儿童健康主题图书;宣传小册子;回忆小组;韵律时光;故事时间;编程俱乐部;咖啡与聊天;看护者信息课程;分享阅读活动
英格兰莱斯特市图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病患者、青少年、老年人、视障群体	阅读疗愈图书;大字书电子书与有声书;上门服务
英格兰西柴郡与切斯特郡图书馆	心理疾病、痴呆症、自闭症患者、听障群体、青少年	阅读疗愈图书;改善情绪的图书;有声读物;痴呆症群体回忆盒;上门服务;关节炎关爱与听障群体免预约咨询会;馆员参加痴呆症患者认识研讨会并提供痴呆症友好服务;自闭症友好指南
英格兰约克郡东区图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病患者、青少年、持有"安全场所"卡的弱势群体	阅读疗愈图书;痴呆症支持服务(馆员成为"痴呆症群体之友"、回忆小组、数字怀旧、为痴呆症群体看护者提供付费培训);弱势群体安全场所
英格兰诺丁汉市图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病、癌症患者、青少年、儿童	阅读疗愈图书;麦克米伦癌症信息;心理健康主题网页资源;家长适用的网页信息与藏书;回忆套件;心理健康支持服务;心理健康朋辈小组;特殊节日的活动
英格兰什罗普郡图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病与其他疾病患者、青少年、儿童、自闭症患者	阅读疗愈处方图书;改善情绪的图书;健康信息;儿童图书;大字书和有声读物;分享回忆包裹;上门服务;流动图书馆;Kooth 在线咨询和情感健康平台;在线韵律时光与故事时间;自闭症友好图书馆
英格兰巴尼特区图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病患者、儿童、青少年、老年人	阅读疗愈图书;改善情绪的图书
英格兰伯明翰市图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病患者、儿童、青少年	阅读疗愈处方图书;"这本书可能有帮助"图书;青少年健康资源;家长藏书;多种载体格式的资源
英格兰利兹市图书馆	出行不便的群体	上门服务
英格兰考文垂市图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病、癌症患者、老年人、婴儿、儿童、青少年	阅读疗愈图书;麦克米伦癌症在线信息;辅助访问数字世界;婴儿诊所与心理健康支持课程;长者体检;特殊节日如痴呆症行动周的健康活动;定期举行儿童福祉活动
英格兰埃塞克斯郡图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病、癌症患者、听障群体、儿童、青少年	阅读疗愈处方图书;关于 COVID-19 的网页资源;图画书与历史剪贴簿;更换助听器电池
英格兰兰开斯特郡图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病、癌症患者、儿童、青少年	阅读疗愈处方图书;角色扮演
英格兰萨里郡图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病、癌症患者、幼儿、儿童、青少年、家暴受害者、性少数群体(LGBT)、难民、老年人、疗养院、病房和康复中心的病人、视障听障群体、孕产妇	阅读疗愈处方图书;改善情绪的图书;心理健康、家庭生活主题图书;家暴受害者支持服务(安全使用电脑、特定主题的图书);被寄养或收养的儿童服务(特殊读者卡、寄养和收养主题的图书与网页信息、馆员帮助领养者和儿童管理图书馆账户);Life Matters 儿童图书;青少年图书;自闭症主题图书;LGBT 适用的网页资源与图书;难民适用的图书;宣传小册子;社会护理与健康信息;回忆图书与回忆盒;回忆图书借阅卡;多种资源格式;上门服务;定点借阅服务;代借卡;听障免预约服务;家长聊天
英格兰诺福克郡图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病、癌症患者、儿童、青少年	阅读疗愈图书;改善情绪的图书;回忆套件;介绍在线回忆资源的影片;免费卫生用品;呼啦圈;冰沙自行车;成人涂色;"促进母乳喂养"活动;婴儿称重;来吧唱歌;乐高与数字课程;音乐键课程;婴儿舞蹈课程;数字健康中心
苏格兰格拉斯哥市图书馆	癌症、自闭症、痴呆症患者、视障群体	改善情绪的图书;痴呆症群体服务(友好空间、图书、网页资源);视障群体服务(视障资源部、新技术设备、盲文转录服务、盲文课程、Book Blethers 读者小组、技术设备演示);儿童诊所;自闭症友好图书馆;麦克米伦@格拉斯哥图书馆(信息、免预约咨询、拓展或弹出式活动)
苏格兰北拉纳克郡图书馆	癌症患者、儿童、青少年	健康阅读图书;麦克米伦癌症信息;"疯狂高尔夫";"健康书虫";"科学书虫";宠物疗愈
苏格兰阿伯丁市图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病、癌症患者、儿童、青少年	健康阅读图书;"这本书可能有帮助"图书;多种格式的健康信息;特殊儿童家庭服务(资源、参观安排、故事板、降噪设备、手语故事等);家长与看护者服务(哺乳空间、图书、在线资源、图书馆服务信息、上门服务);健康信息点
苏格兰高地图书馆	心理疾病、痴呆症、慢性病患者、儿童、青少年	阅读疗愈图书;青少年及其家人、社区护理与心理健康主题网页资源

3 促进弱势群体健康的服务分析

3.1 服务对象分析

图书馆开展促进健康服务的初衷是支持用户利用健康信息与参与相关活动,以提升用户的健康水平。服务须以用户为中心,因此对服务对象的分析十分必要。英国23个行政区域的公共图书馆促进弱势群体健康的服务对象主要分为3类:

第一类是由于疾病处于弱势地位的人群,包括心理疾病、痴呆症、自闭症、慢性病与癌症患者、视听障与阅读障碍群体。图书馆根据其健康需求提供疾病相关信息、保健活动与友好空间。针对特定用户如视障、听障与阅读障碍群体的信息利用障碍,提供诸如特殊格式的资源及辅助阅读设施。

第二类是在年龄上处于弱势地位的人群,包括未成年、老年人。0－18岁未成年人的生理、情感和社会化发展复杂多样,因此针对未成年人开展健康支持服务项目必须事先考虑这些特点[6],英国公共图书馆多按年龄细分未成年人,根据各年龄段的生理、心理和社会发展规律提供健康信息服务。由于老年人视听觉器官、运动机能退化,图书馆提供特殊格式资源或上门服务以支持其阅读;为消减其孤独感,图书馆还提供一些社交活动类的服务项目。

第三类是弱势群体的社会支持者,包括医学专业人员、家人、看护者与亲友。一是支持者与弱势群体存在医治、看护等关系,需要相关健康知识;二是他们为弱势群体付出大量时间与精力,承受精神压力。因此,图书馆也为其提供了支持其身心健康的信息服务。

3.2 服务内容分析

3.2.1 建设健康主题信息资源

为帮助弱势群体掌握健康知识、了解和管理健康,公共图书馆提供健康主题的信息资源。

(1)从载体形式来看,图书馆提供多种载体的信息资源,主要有纸质图书、电子图书、有声书及网页资源。

(2)从主题内容来看,图书馆细分服务对象,根据各类人群生活中可能面临的健康威胁,以及根据支持者的职责需要提供信息,增强信息的针对性与效用。例如阿伯丁市图书馆考虑未成年人在不同人生阶段可能遇到的新挑战,包括初入学、父母离异与分居、出现新兄弟姐妹、残疾与阅读障碍等,提供相应主题图书帮助他们理解、接受新变化并安全度过转折期。对于其父母与看护者,图书馆提供育儿图书及关于信息素养、在家学习、未成年人服务机构等的网页信息[24]。

(3)从信息来源来看,有以下3种来源:①图书馆参考权威机构创建的高质量健康主题书目建设馆藏,如普遍参考阅读协会(The Reading Agency)发布的阅读疗愈处方图书(Reading Well Books on Prescription)目录[25]建设阅读疗愈藏书;②邀请有经验的机构或组织挑选图书,如阿伯丁市图书馆在爱丁堡公爵奖(Duke of Edinburgh's Awards)获奖者们的帮助下创建"这本书可能有帮助"(a book might help)藏书[26];③支持读者荐书,如多塞特郡图书馆添加读者推荐、现有馆藏中缺失的图书。

3.2.2 提供无障碍信息获取服务

阅读协会的研究发现:阅读可以增强同理心,改善与他人的关系,减轻抑郁症状并增加幸福感[27]。因此为在获取、阅读信息上存在障碍的群体消除阅读障碍、改善他们的阅读体验也是图书馆促进健康的重要体现。

图书馆提供无障碍格式的资源,主要有:①考虑到视障群体、老年人等因视觉缺陷带来的阅读干扰,普遍提供大字书、有声书与盲文;②为痴呆症患者提供回忆套件、回忆包、回忆盒,内含图片、音乐、诗歌、拼图等刺激感官的资源,帮助回忆往事、享受阅读乐趣,延缓记忆衰退。

图书馆设置辅助设施与设备,例如萨里郡图书馆为视障人士提供大屏幕显示器、大键盘及NVDA屏幕阅读器软件,辅助他们使用电脑查询在线信息,并且在馆内配置听力环(hearing loops)支持听障人士使用助听器[28]。

图书馆办理专门读者卡,制定特殊借阅制度。如康沃尔郡图书馆为视障、阅读障碍及其他难以阅读纸质图书的残障人士办理无障碍读者卡,持卡者可免费预订及借阅有声书、CD及DVD,减免超期罚款[29]。对于因健康问题无法到馆的群体及其看护者,图书馆提供流动图书馆服务及定期上门帮助他们获取资源。

3.2.3 开展促进健康的活动项目

英国公共图书馆长期举行促进弱势群体健康的活动,可分为5种类型:

(1)阅读小组。公共图书馆作为固定场所利用馆藏资源开展面向心理疾病、痴呆症与慢性病患者、老年人及看护者等群体的阅读小组活动,旨在将阅读作为干预手段减弱社会孤立感,帮助他们融入社会。阅读小组活动开展频繁、覆盖面广,定期聚会,自愿参加,常有茶、咖啡和点心相伴,气氛自由愉快[30],参与者可以

分享阅读体验,结识朋友。例如在大彩票公司的资助下,阅读协会、苏格兰图书信托基金会和威尔士文学以图书馆为活动场所开展阅读之友活动,将老年人聚集在一起分享阅读体验与故事[23]。

(2)咨询与体检。医疗卫生机构与慈善机构将图书馆作为轻松的服务场所,定期提供心理疾病、癌症与自闭症等的免预约咨询活动,以及提供婴儿、老年人、视障人士等体检服务。英国较多地区在图书馆内提供婴儿体检服务,专家免费检查婴儿健康状况并提供保健信息与建议,有时需要提前预约,还可能提供婴儿自助称重服务。

(3)运动与休闲活动。图书馆为儿童、痴呆症患者等提供运动健身活动,鼓励他们积极参与运动,培养健康生活习惯。并且图书馆为痴呆症患者及护理人员等开展涂色、织毛衣、提供咖啡与聊天等活动,帮助其释放压力。例如诺福克郡图书馆为改善该郡儿童肥胖率升高的情况开展呼啦圈挑战赛及"冰沙自行车"活动,并开展成人涂色活动促进居民心理健康[31]。

(4)提供保健用品。合作伙伴在图书馆免费发放听障群体、老年人等所需的保健用品,包括助听器电池、防滑拖鞋、手杖密封垫圈(walking stick ferrules)。如埃塞克斯听障援助机构在部分馆为听障群体开展助听器检查免预约活动,回收助听器旧电池及派发新电池[32]。

(5)弱势群体相关纪念日的健康活动。图书馆在特定日子开展健康主题活动,提高弱势群体的健康意识及增进社区对弱势群体的认识与关怀。例如威尔士图书馆与 Mind、Time to Change Wales 及 Samaritans 等机构合作,在"抑郁星期一"鼓励人们尝试新事物,改善身心健康;与 Alzheimer's Society 合作,在"痴呆症行动周"推广痴呆症群体适用资源和相关活动[33]。

3.2.4 提供促进健康的空间服务

英国公共图书馆设置了物理空间,用于储存健康主题资源及由馆员、志愿者开展相关服务。其中较多馆与麦克米伦癌症支持机构(Macmillan Cancer Support,MCS)提供癌症信息与支持服务,通常有3种开展服务的空间,即:馆内信息服务点(information point)、图书馆免预约空间、馆外信息中心(information hub)[23]。这3种空间提供的信息资源与服务有所不同,面积越大的空间提供的资源与服务种类越多。以格拉斯哥市为例,图书馆信息服务点展示少量癌症信息,由经过培训的馆员为用户介绍麦克米伦志愿者提供的服务;图书馆免预约空间展示较多癌症图书与小册子,志愿者与馆员提供免预约咨询与倾听服务及帮助查找在线信息;除了提供上述所有服务外,信息中心还设置了独立私密空间,与苏格兰癌症支持慈善机构(Cancer Support Scotland)合作提供替代疗法和专业咨询服务[34]。

图书馆针对痴呆症、自闭症、心理疾病患者等的特殊需求提供环境与设施、信息资源、服务人员,将实体空间打造为友好空间,以方便用户充分利用图书馆。如威尔特郡图书馆为自闭症患者准备图书馆使用指南并且馆员为他们设计图书馆参观流程与预留安静空间,还提供自闭症适用图书、多感官故事书及网页资源,创建自闭症友好图书馆[35]。

3.3 重点服务对象的健康促进服务案例分析

笔者通过网络调查与邮件咨询发现:超半数馆为心理疾病、痴呆症、慢性病、癌症患者及未成年人提供健康促进服务。4份报告高频出现的服务对象有心理疾病、痴呆症、癌症患者与未成年人4类群体。本文抽取4个行政区域图书馆做进一步分析,这些馆为重点服务人群提供丰富多样的服务,服务效益较好并产生一定影响力,其服务经验具有示范作用。

3.3.1 诺丁汉市图书馆:促进心理疾病患者健康的服务

四分之一的英格兰人每年会遇到心理健康问题,而六分之一的人每周会遇到心理健康问题[36],一定程度上说明英国心理疾病患者数量多。诺丁汉市图书馆关注心理疾病患者,提供友好环境、专门信息资源及活动项目:①设置健康馆员,并为所有服务人员提供心理健康课程培训和活动,创设友好服务环境;②提供阅读疗愈图书及网页资源,包括在COVID19疫情期间整合国民医疗服务体系(National Health Service,NHS)应用、国家心理健康信息等网页资源;③开展婴儿及看护者歌曲与韵律赏析、组织阅读小组和织毛衣小组等有助心理健康的活动并在诺丁汉心理健康意识周等特定日子举行活动与研讨会[37]。为开展形式较多样的服务并保障服务有效性,图书馆与全国及当地跨界伙伴密切合作并长期开展服务评估。以阅读疗愈图书为例,该项目由阅读协会、馆长协会等开发,图书馆与诺丁汉市临床调试小组、全科医生、心理健康专员合作发展当地的阅读疗愈图书项目。该项目开发的检测系统能准确地记录疗愈图书借阅数据,以便进行借阅趋势分析[38]。

3.3.2 诺福克郡图书馆:促进痴呆症患者健康的服务

英国有超过850 000人患痴呆症,65岁以上老年

人中每14人有1人患有痴呆症,而80岁以上老年人中每6人就有1人患此病。患者在记忆、思维、精神、语言、理解、判断等多方面存在问题,症状日渐加重直至失去沟通与自理能力[39]。阅读可以有效减少老龄化造成的大脑伤害,因此图书馆也被认为是促进痴呆症患者健康的关键机构[40]。诺福克郡老龄化速度超过英国平均速度[31],因此该郡图书馆协同响应挑战。在政策层面,图书馆服务政策向弱势老年人倾斜,促进其福祉并帮助其尽可能地保持健康和独立[41]。在实践层面,诺福克郡图书馆联合公共健康机构、专业协会、慈善组织、公司、监狱等为患者及看护者提供全方位服务:将馆员培训为痴呆症好朋友;提供阅读疗愈图书及其他痴呆症主题图书、怀旧套件并免费为看护者培训如何使用怀旧套件;开展认知刺激疗法、分享阅读小组活动;建设专门的信息中心并提供安全场所[42]。认知刺激疗法项目在2017年获得图书馆与情报专家学会(Chartered Institute of Library and Information Professionals, CILIP)图书馆改变生活奖,项目负责人分享服务经验并鼓励其他图书馆开展类似项目[43]。

3.3.3 萨里郡图书馆:促进未成年人健康的服务

未成年人的健康是英国国民医疗服务体系政策的优先事项,保证每个孩子拥有最佳人生起点是英格兰公共卫生核心目标[6]。萨里郡图书馆分析社区人口分布及健康状况,确定将儿童与青少年、健康福祉作为重点关注的人口及社区需求,并纳入《2020 - 2025年图书馆与文化服务战略》[44]。在战略指导下,图书馆投入资源发展促进未成年人健康的服务。其馆藏资源较有特色,图书馆根据年龄将未成年人分为低龄儿童、青少年,为前者提供了解周围世界的图画书,为后者提供生活帮助图书。针对某些青少年可能遇到的家暴、丧亲、毒品酒精赌博、自闭、性少数、自残及高等教育、职业等生活挑战,提供相应主题的图书。对于父母与看护者,提供家庭和人际关系、寄养和领养用书。图书馆还为幼儿、儿童、16 - 17岁的少年配置专门的读者卡[28]。

3.3.4 格拉斯哥市图书馆:促进癌症患者健康的服务

NHS指出癌症是常见疾病,有半数的人在其一生中患有某种癌症[45]。基于NHS大格拉斯哥和克莱德、格拉斯哥市议会和苏格兰联盟的合作,在格拉斯哥市图书馆与MCS主导下[46],格拉斯哥市成为英国首个提供癌症信息和支持服务的地区,在图书馆安全友好的环境中提供信息、整体需求评估、保健建议以及由苏格兰癌症支持慈善机构提供专业替代疗法和免预约咨询服务,还在医院、卫生中心与社区其他场所开展相关活动。除了广泛的合作关系,笔者认为麦克米伦癌症服务发展良好的另一关键是系统的服务评估。麦克米伦@格拉斯哥图书馆项目每一到两年开展评估并发布阶段报告。报告利用多种评估方法,包括对合作伙伴和利益相关者、馆员与志愿者、用户等进行访谈、焦点小组和在线调查及分析相关数据,评估服务进展、目标达成、服务整合到已有业务的情况、伙伴关系、服务认知与服务质量等方面状况,并根据评估结果提出系统的发展建议[47]。

4 英国公共图书馆促进弱势群体健康的服务特点

4.1 将促进居民健康作为国家与地区图书馆战略规划目标

英国国家与地区健康战略关注健康不佳问题,致力于弥合健康差距,并强调跨界合作、广泛参与。作为社区的文化和信息中心,公共图书馆协同健康战略,参与健康建设并将其上升至战略高度。在国家层面,英格兰与苏格兰将促进健康、消弭健康不平等作为公共图书馆战略目标;在地区层面,图书馆参考地区健康战略、地区人口健康状况指明促进健康的目标或发展成果,并可能回顾上一阶段成就、细化具体行动及制定评估内容。如《2018 - 2023年什罗普郡图书馆服务战略》将促进社区健康作为发展成果,细化行动:提供专业健康资源、与健康伙伴合作、拓展志愿者服务,并提出审查标准[48]。并且较多地区图书馆战略向弱势群体倾斜,如诺福克、萨里郡。

4.2 发挥信息与空间优势融入健康服务协作网络

在健康战略的部署下,英国各地区构建广泛的健康服务合作网络,吸纳跨领域力量。公共图书馆利用健康信息、空间资源优势参与合作,协同促进居民健康。当前图书馆合作伙伴众多,国家级合作伙伴有MCS、NHS、阿尔茨海默病协会等,地区合作伙伴包括地方当局、公共卫生机构、运动与休闲机构、艺术和文化机构、教育机构、慈善机构、专业协会和公司等。并且图书馆与合作伙伴维持稳定合作关系,合作时间基本在一年以上[20],还以战略规划形式建立合作保障制度以实现可持续发展。苏格兰在2019年发布《促进健康的联合力量》(*A collective force for health and wellbeing*),该规划落实公共、学校及NHS图书馆、卫生保健部、苏格兰健康与社会关怀联合会的战略合作伙伴关

系及各方角色，确定从设立跨机构指导小组到为健康和社会护理的首要事项，包括支持弱势群体，提供专门行动计划[49]。

4.3 细分服务群体并关注支持者的身心健康

不同人群呈现不同生理、心理特征，在生活中可能遇到的困扰与障碍不同，划分人群提供相应服务可以有针对性地促进健康。而且弱势群体面临更多健康威胁，为他们提供个性化服务是消弭健康不平等、解决健康不佳问题的前提。基于此，英国图书馆按年龄与疾病划分服务群体，关注未成年、老年人、痴呆症患者等人群，为他们提供专门信息、活动、空间及信息获取服务。鉴于看护者、医务人员、家长亲友是弱势群体的长期支持者且患生理和心理疾病的几率高，公共图书馆为更好地支持弱势群体也开展面向支持者的拓展服务。如威尔特图书馆为看护者提供阅读疗愈图书帮助他们了解被看护群体与护理事项，提供励志图书支持他们度过艰难时期与处理消极情绪；办理看护者读者卡及延长借阅时间，提供免预约借阅与上门送书、流动图书馆服务；开展阅读共享小组促进沟通以改善心理健康状况[35]。

4.4 开展促进健康服务的科学评估

英国从多方面对健康促进服务进行评估，这些评估成为图书馆向公众、政府或其他社会机构证实图书馆促进居民健康、争取外部支持与合作的依据。现有评估采用了数据分析、网络调查、问卷调查、访谈、焦点小组等定量与定性结合的方法，常见评估内容有馆藏流通量、活动参与人数、服务认知与影响，主要从服务参与者角度出发，及从服务机构与人员等更多角度进行评估。例如麦克米伦癌症信息、SLIC 资助的健康服务[50]等多方参与的较大型项目专门聘请研究型机构或由合作方指派专人组建评估小组，从工作人员及志愿者、合作者与利益相关者等多视角出发，评估内容涉及服务发展历程、目标达成、服务是否整合进当前业务、合作关系、服务认知与影响、资金等多方面，旨在较全面揭示当前服务进展、障碍、优势并提出科学可行的发展建议。

4.5 重视服务案例研究与服务模式推广

英国公共图书馆促进弱势群体健康的服务带来较显著的社会效益，政府与行业组织对卓越的服务项目进行研究与推广：①展示案例。如英国政府设置"图书馆塑造未来：工具包和案例研究"网页，其中详细展示图书馆促进痴呆症及心理疾病患者健康的重点项目与突出案例，包括项目说明、成果和经验教训[51]。②制定服务报告。如前文所述，2010－2020 年英国政府与行业组织发布了 4 份关于促进健康的报告，报告呈现了大量促进弱势群体健康的服务范例，涵盖服务背景、合作、服务实施流程与评估等内容。③设置服务奖项。CILIP 图书馆改变生活奖评选一批促进健康的服务，这些服务支持当地应对痴呆症、自闭症、视障、家庭虐待和心理健康问题挑战。获奖图书馆接受专访，分享服务项目与经验。

5 英国公共图书馆促进弱势群体健康的服务对我国的启示

5.1 细分服务群体并以各类人群的健康需求为中心提供服务

当前我国公共图书馆为老年、未成年人与视障群体等提供辅助阅读设备、特殊格式资源，及特殊读者卡与上门服务，开展阅读活动；为居民提供义诊、疾病防治等保健讲座，且较多讲座面向老年、未成年人、妇女；在残疾人日、盲人节等日子开展主题活动；有些馆设置健康主题图书专架，开展主题书展；为老年人、未成年人、视障群体等创建友好空间。值得一提的是，杭州建设了健康、运动主题图书馆，建设健康与运动主题图书资源，提供检测服务和健康指导、运动体验服务项目，还创建运动体验空间。可见我国图书馆在促进居民健康上作出许多努力，重视健康宣教以及大力支持弱势群体的阅读以促进其健康。就服务对象而言，中英两国图书馆皆从年龄、疾病划分服务群体，但英国细分程度较高，特别是对未成年人的细分。我国图书馆可以参考 ASCEL 发布的《发展未成年人健康服务》，结合认知、身体、情感、语言与沟通、信息素养、社会发展等分为幼儿（出生前及 0－4 岁）、儿童（5－11 岁）和青少年（11－18 岁）[6]。在细分服务群体后，可参考英国服务思路通过分析社区人口与健康数据后聚焦于人口占比大、有较强健康需求的群体，主要针对各人群身体心理与社会发展需求提供健康主题信息资源与支持服务，提高服务有效性。

5.2 发展面向弱势群体支持者的健康促进服务

弱势群体的健康与其家人、亲友、看护者、医务人员这几类支持者存在密切联系，支持者自身也面临较高健康风险。我国公共图书馆为家长提供较多服务，帮助他们了解儿童、发展家庭教育技巧并促进自身健康。例如重庆市合川区图书馆联合正好心理咨询有限公司、江北区正心家庭教育发展服务中心建设"心理健

康成长发展中心”,把阅读与心理健康、成长教育相结合,以书为载体,长期为家长与儿童举办悦读荟、讲座、团体心理辅导等活动[52]。然而对于其他诸如患者看护者、医务人员等支持者,我国图书馆较少关注,实际上这些人员也需要图书馆的支持服务。笔者建议图书馆提供护理、疗愈弱势群体所需的信息资源,也为无法到馆的支持者开展诸如上门服务与延长借阅期限等借阅服务,并提供健康知识讲座、阅读活动与增进社交与释放压力的活动项目。

5.3 在跨机构合作中强化图书馆促进健康的角色

在健康中国战略背景下,图书馆拥有拓展、深化合作与服务的契机。当前我国公共图书馆与政府部门、医学机构、学会协会、商业机构[8]、教育机构、社区组织等建立广泛合作关系,大多是由合作伙伴在馆内开展讲座与义诊服务。笔者认为图书馆在跨机构合作中可以进一步发挥图书馆健康信息资源、服务空间的优势与作用,挖掘促进健康的潜力,彰显图书馆促进居民健康管理及提高社区健康水平的角色。具体操作包括:着力建设健康主题信息资源并充分利用资源,将健康信息嵌入主题讲座中,用于开展阅读活动并推广到合作伙伴以辅助他们开展健康相关活动;发挥图书馆作为友好服务场所的作用,支持合作伙伴在馆内派发保健用品、开展咨询与体检、运动类活动等。

5.4 重视促进健康的服务评估

我国公共图书馆促进健康的服务正蓬勃发展,但还较少关注服务评估。除了可以利用数据分析法分析健康主题馆藏流通、讲座与义诊用户参与趋势,还可以通过问卷调查、访谈、焦点小组等方法对服务参与者进行调查,评估服务的效度与影响,挖掘用户参与服务的原因、服务需改进之处并及时总结先进服务经验。对于多伙伴参与的大型项目,可以由各个合作方派专人组建联合评估小组或者聘请外部评估小组开展定期评估,从用户、社区居民、合作者与利益相关者、服务人员等多视角,评估服务项目进展、预设目标达成情况、各方的服务认知与影响、对已有业务的影响等,进而指明未来发展趋势与提出有效策略,争取将具有良好经济与社会效益的服务打造为品牌服务。

参考文献:

[1] PREETHI S. Vulnerable population and methods for their safeguard [J]. Perspectives in clinical research,2013,4(1): 53－57.

[2] 施小明. 全球国家健康战略概况及对建设健康中国的启示[J]. 中华预防医学杂志,2016,50(8):668－672.

[3] 中华人民共和国中央人民政府.《“健康中国 2030”规划纲要》[EB/OL]. [2020－11－15]. http://www.gov.cn/zhengce/2016-10/25/content_5124174.htm.

[4] UK government. Libraries deliver: ambition for public libraries in England 2016－2021[EB/OL].[2020－11－15]. https://www.gov.uk/government/consultations/libraries-deliver-ambition-for-public-libraries-in-england-2016-2021/libraries-deliver-ambition-for-public-libraries-in-england-2016-2021.

[5] Scottish library & information council. Ambition & opportunity: a strategy for public libraries in Scotland 2015－2020[EB/OL]. [2020－11－15]. https://scottishlibraries.org/media/2423/ambition-and-opportunity-refresh-2019.pdf.

[6] Association of senior children's & education librarians. Developing a children and young people's strand of the universal health offer [EB/OL].[2020－11－15]. https://ascel.org.uk/news/developing-children-and-young-people%E2%80%99s-universal-health-offer.

[7] Arts Council England. Stand by me[EB/OL].[2020－11－15]. https://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/Combined%20older%20people%20report%2017%20July.pdf.

[8] 董思雨. 中美公共图书馆健康信息服务比较研究[D]. 保定:河北大学,2020.

[9] JEAN B S, JINDAL G, LIAO Y, et al. Roles and responsibilities of libraries in increasing consumer health literacy and reducing health disparities[M]. Bingley: Emerald publishing limited, 2020.

[10] SIMON M A, C A O'BRIAN, MAGDALENA N, et al. Public libraries as key partners for advancing health equity[J]. American journal of public health, 2020, 111(1):40－42.

[11] EUN-YOUNG Y, TAMARA R. Hispanics and public libraries: assessing their health information seeking behaviors in the e-health environment[J]. Reference services review, 2016, 44(2):85－99.

[12] FLAHERTY M G. Consumer health information provision in rural public libraries: a comparison of two library systems[J]. The library quarterly, 2013, 83(2):155－165.

[13] MUELLENBACH J M. Enhanced access to mental health information-A multi-type library collaboration[J]. Journal of consumer health on the internet, 2014, 18(4):401－408.

[14] MORGAN A U, DUPUIS R, D'ALONZO B, et al. Beyond books: public libraries as partners for population health[J]. Health affairs, 2016, 35(11):2030－2036.

[15] 曾茹. 发展阅读疗法在公共图书馆儿童阅读推广中应用研究[J]. 图书馆工作与研究,2019(5):117－122.

[16] 孙威. 图书馆关注未成年人心理健康应从“心”开始[J]. 图书馆学刊,2014,36(3):108－109.

[17] 杨毅,岳建国. 公共图书馆开展网瘾青少年心理健康辅导工作探析——以淮南市图书馆为例[J]. 河南图书馆学刊,2014,34(2):19－21.

[18] UK government. Local government structure and elections[EB/OL]. [2020－11－15]. https://www.gov.uk/guidance/local-

government-structure-and-elections.

[19] Office of National Statistics. Estimates of the population for the UK, England and Wales, Scotland and Northern Ireland[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/populationandmigration/populationestimates/datasets/populationestimatesforukenglandandwalesscotlandandnorthernireland.

[20] Museums Libraries and Archives Council. Public library activity in the areas of health and well-being[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/library_health_final_report_20_May_2010.pdf.

[21] Society of Chief Librarians in Wales. Public libraries in Wales health, wellbeing and social benefits[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/documents/888/Wellbeing%20in%20Libraries.pdf.

[22] Welsh government. The first incomplete guide to wellbeing in libraries[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.libraries.wales/wp-content/uploads/2016/02/SCLWPublicLibrariesinWalesHealth_Wellbeingand_Social_Benefits2012.pdf.

[23] Scottish Library and Information Council. Health on the shelf health and wellbeing in public libraries in Scotland[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://scottishlibraries.org/media/3000/slic-health-on-the-shelf.pdf.

[24] Aberdeen City Council. Health and wellbeing[EB/OL]. [2021 - 11 - 15]. https://www.aberdeencity.gov.uk/services/libraries-and-archives/library-services/health-and-wellbeing.

[25] The Reading Agency. Reading well[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://readingagency.org.uk/adults/quick-guides/reading-well/.

[26] Aberdeen City Council. When a book might help[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.aberdeencity.gov.uk/services/libraries-and-archives/children-and-young-people/when-book-might-help.

[27] Reading Agency. Reading for pleasure builds empathy and improves wellbeing, research from the Reading Agency finds[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://readingagency.org.uk/news/media/reading-for-pleasure-builds-empathy-and-improves-wellbeing-research-from-the-reading-agency-finds.html.

[28] Surrey County Council. Health and well-being - how libraries can help[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.surreycc.gov.uk/libraries/health-and-well-being-how-libraries-can-help.

[29] Cornwall Council. Health and wellbeing[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.cornwall.gov.uk/leisure-and-culture/libraries/information-and-services/health-and-wellbeing/.

[30] 刘欣. 英国伯明翰市社区图书馆读者活动探究[J]. 图书馆论坛,2016,36(12):115 - 120,98.

[31] CILIP. Libraries change lives award winner 2016 [EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.cilip.org.uk/page/LCLA2016Winner.

[32] NHS Mid Essex. All ears - living with hearing loss [EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://midessexccg.nhs.uk/news/1008-all-ears-living-with-hearing-loss.

[33] Business News Wales. Welsh libraries at the beating heart of their communities[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://businessnewswales.com/welsh-libraries-at-the-beating-heart-of-their-communities/.

[34] Glasgow Life. Macmillan @ Glasgow libraries - Glasgow Life[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.glasgowlife.org.uk/media/4105/mac-gl-annual-report-2018.pdf.

[35] Wiltshire Council. Health and wellbeing[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. http://www.wiltshire.gov.uk/libraries-services.

[36] Mind. Mental health facts and statistics[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.mind.org.uk/information-support/types-of-mental-health-problems/statistics-and-facts-about-mental-health/how-common-are-mental-health-problems/#References.

[37] Nottingham City Council. Your mental health and wellbeing in challenging times[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.nottinghamcity.gov.uk/leisure-and-culture/libraries/one-stop-online-library/mental-health-and-wellbeing/.

[38] The Reading Agency. Libraries and public health work together in Nottinghamshire[EB/OL]. [2021 - 02 - 10]. https://readingagency.org.uk/adults/impact/reading-well/libraries-and-public-health-work-together-in-nottinghamshire.html.

[39] NHS. About dementia[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.nhs.uk/conditions/dementia/about/.

[40] KRASHEN S. The role of the library in delaying or preventing dementia[J]. Teacher Librarian, 2010,38(2):42 - 43.

[41] Norfolk County Council. Norfolk library and information service policies[EB/OL]. [2021 - 02 - 10]. https://www.norfolk.gov.uk/what-we-do-and-how-we-work/policy-performance-and-partnerships/policies-and-strategies/libraries-policies.

[42] The Network. Norfolk library and information service: dementia best practice[EB/OL]. [2021 - 02 - 10]. https://www.seapn.org.uk/uploads/files/Norfolk-Dementia-best-practice-in-Norfolk-libraries-2.pdf.

[43] CILIP. LCLA Winner 2017-HMP Norwich library[EB/OL]. [2021 - 02 - 10]. https://www.cilip.org.uk/page/LCLAWinner17.

[44] Surrey County Council. Library and cultural services strategy 2020 - 2025[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://mycouncil.surreycc.gov.uk/documents/s64334/07%20-%20Annex%20A%20Library%20and%20Cultural%20Services%20Strategy%20v0.11%20-%20final.pdf.

[45] NHS. Overview cancer[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.nhs.uk/conditions/cancer/.

[46] WHITELAW S, Coburn J, Lacey M, et al. Libraries as 'everyday' settings: the Glasgow MCISS project[J]. Health promotion international, 2017,32(5):891 - 900.

[47] Glasgow lives. Macmillan @ Glasgow libraries[EB/OL]. [2020 - 11 - 15]. https://www.glasgowlife.org.uk/libraries/macmillan-glasgow-libraries.

[48] Shropshire library. Shropshire library services strategy, 2018 to 2023[EB/OL]. [2021－02－10]. https://shropshire. gov. uk/committee-services/documents/s15725/7% 20Appendix% 201% 20-% 20Shropshire% 20Library% 20Services% 20Strategy. pdf.
[49] Scottish library & information council. A collective force for health & wellbeing[EB/OL]. [2020－11－15]. https://scottishlibraries. org/advice-guidance/frameworks/a-collective-force-for-health-wellbeing/.
[50] Scottish library & information council. Evaluation of health related projects[EB/OL]. [2020－11－15]. https://scottishlibraries. org/about-us/our-publications/funding-reports-reviews/.
[51] UK Government. Libraries shaping the future: good practice toolkit [EB/OL]. [2020－11－15]. https://www. gov. uk/government/publications/libraries-shaping-the-future-good-practice-toolkit.
[52]向娇. 孩子们集体写心愿,最想要的竟是“陪伴”[EB/OL]. [2021－02－10]. https://www. cqcb. com/health/focus/2019-09-09/1849701. html.

作者贡献说明：
刘倩雯:提出选题并撰写论文；
谈大军:确定论文框架并指导论文修改；
陈忆金:指导论文修改。

UK Public Library Health and Well-being Services for Vulnerable People

Liu Qianwen　Tan Dajun　Chen Yijin
School of Economics and Management, South China Normal University, Guangzhou 510006

Abstract: [**Purpose/significance**] This paper studies UK public library health and well-being services for vulnerable people in order to provide reference for Chinese libraries support vulnerable people's health and well-being. [**Method/process**] This article selected public libraries in 23 UK administrative regions as survey samples, used website survey, email survey, and literature research method to investigate their health and well-being services for vulnerable population, analyzed clients and service contents, and used case analyse method to study health and well-being services for main service clients. [**Result/conclusion**] The results show that vulnerable people whom UK public libraries provide health and well-being services to are those who are disadvantaged due to disease and age as well as their supporters. Especially libraries pay attention to people suffering from mental illness, dementia, cancer and children and young people. Service contents include information resources, activities and spaces that promote health and well-being and barrier-free reading services. It finds out that firstly UK public libraries set health promotion as strategy aims of national and regional public libraries. Secondly, UK libraries join the health service network. Thirdly, libraries provide services catering on vulnerable clients' health needs. Next, libraries subdivide service groups and develop services for supporters of vulnerable groups. Finally, the article puts forward suggestions for public libraries in our country.

Keywords: UK　public libraries　vulnerable people　health and well-being services